INFORME DE PQRS III TRIMESTRE 2026

(JULIO - AGOSTO – SEPTIEMBRE)

esant

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SANTANDER S.A E.S.P.

AREA: Control Interno y de Gestión
JULIO CESAR ROMERO CASTRO
Jefe de Control Interno

CONTENIDO

01 Introducción.

02 Glosario

03 Condiciones Generales

04 Canales de Atención

05 Informe

06 Actividades de seguimiento

07 Recomendaciones y conclusiones

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la Empresa de Servicios Públicos de Santander durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2026.

El propósito de este informe es determinar la oportunidad de las respuestas y, en caso de ser necesario, formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los líderes de los procesos, con el fin de promover la mejora continua de la gestión institucional.

En este sentido, la Oficina de Control Interno da cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, «Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública».

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el tercer trimestre del año 2026 se recibieron 121 PQRSD.

No se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo informado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas.

2. GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por la ESANT S.A. E.S.P, se define:

Derecho de Petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener respuesta de fondo, solicitudes para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. Toda acción que inicie cualquier persona ante las autoridades implica derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario decirlo.

De acuerdo con nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

- **1. Solicitud de documentos o información:** requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Solicitud de Acceso a la Información Pública: Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

2. GLOSARIO

- **Consulta:** las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- **Peticiones:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá atenderse en un término no mayor de diez (10) días.
- **Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- **Denuncia:** Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- **Sugerencia:** Idea o indicación que presenta el usuario en pro del mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad de la ESANT, que esté relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

3. CONDICIONES GENERALES

TIEMPOS DE RESPUESTA A PQRSD

En cumplimiento del procedimiento **PR-RGV-PQR-001 versión 02** en Condiciones Generales en el numeral **16** "La respuesta a PQRSD debe darse dentro de los términos establecidos por Ley. Para ello, se identifican los siguientes tiempos de respuesta **(en días hábiles)**, contados a partir del momento en el que se reciben a través de los diferentes canales de atención."

TIPOLOGÍA	TIEMPOS DE RESPUESTA (DÍAS HÁBILES)
Petición de interés general o particular	15
Petición de información	10
Petición de consulta	30
Queja o reclamo	15
Sugerencia	15
Denuncia	15
Recurso de reposición	15
Radicadas por miembros del congreso o asamblea departamental	5

Tabla 1. Tiempos de respuesta oportuna a PQRSD

4. CANALES DE ATENCIÓN

CANALES DE ATENCIÓN

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN / CONTACTO	MUNICIPIO	HORARIO DE ATENCIÓN
ATENCIÓN PRESENCIAL	Atención personal y a través de correspondencia	Calle 36 No. 31-39 oficina 131 Centro Empresarial Chicamocha	Bucaramanga	**Lunes a jueves:** 7:30 am a 12:30 pm y 2:00 pm a 5:30 pm **Viernes:** 7:30 am a 12:30 pm y 2:00 pm a 5:00 pm
		Carrera 5A No. 1-41	Los Santos	
ATENCIÓN TELEFÓNICA	Líneas telefónicas ESANT	PBX (+57) 607 7000420	Bucaramanga	**Lunes a jueves:** 7:30 am a 12:30 pm y 2:00 pm a 5:30 pm **Viernes:** 7:30 am a 12:30 pm y 2:00 pm a 5:00 pm
		310-8542030	Los Santos	
VIRTUAL	Formato página WEB	https://www.esant.com.co	–	El portal se encuentra activo las 24 horas, pero los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan en días hábiles.

5. INFORME

PQRS RECIBIDAS
TERCER TRIMESTRE 2026

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el Tercer Trimestre del año 2026, se recibieron **121 PQRS.**

TERCER TRIMESTRE

- JULIO: 51
- AGOSTO: 27
- SEPTIEMBRE: 43

Total recibido: 121

Petición de Interés Particular

60

Jul	Ago	Sep
25	12	23

Petición de información

57

Jul	Ago	Sep
24	15	18

Petición de Interés General

4

Jul	Ago	Sep
2	0	2

Queja

0

Jul	Ago	Sep
0	0	0

Reclamo

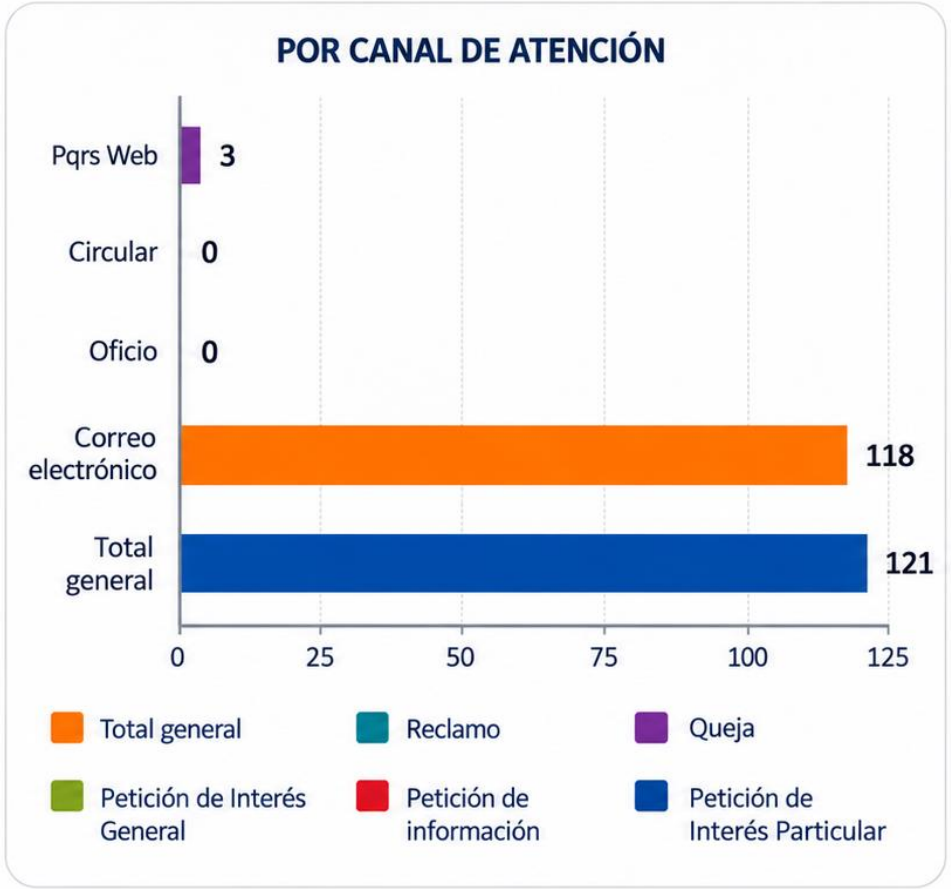
0

Jul	Ago	Sep
0	0	0

PQRSD RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

POR CANAL DE ATENCIÓN

Tipo solicitud	Total	Correo electrónico	Oficio	Circular	Pqrs Web
Petición de Interés Particular	60	58	0	0	2
Petición de información	57	56	0	0	1
Petición de Interés General	4	4	0	0	0
Queja	0	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0	0
Total general	121	118	0	0	3



SEGUIMIENTO A LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

Tipo solicitud	¿Respuesta oportuna?		Pendiente respuesta	Total general
	NO	SÍ		
DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	1	13	0	14
DIRECTOR DE OPERACIONES	0	47	0	47
DIRECTOR DE PLANEACIÓN	0	1	0	1
DIRECTOR DE PROYECTOS Y MEDIO AMBIENTE	13	13	0	26
DIRECTOR JURÍDICO	1	4	0	5
CONTROL INTERNO	0	1	0	1
GERENTE	0	6	0	6
(en blanco)	-	-	21	21
TOTAL GENERAL	**15**	**85**	**21**	**121**

Durante el **tercer trimestre** del año 2026, la entidad recibió a través de ventanilla única un total de **121 solicitudes** clasificadas como peticiones, quejas y reclamos (pqrs), de las cuales:

121
debieron responderse entre julio y septiembre de 2026.

70,25% (85 pqr's)
se respondieron dentro de los términos establecidos para su trámite.

17,36% (21 pqr's)
están pendientes de respuesta.

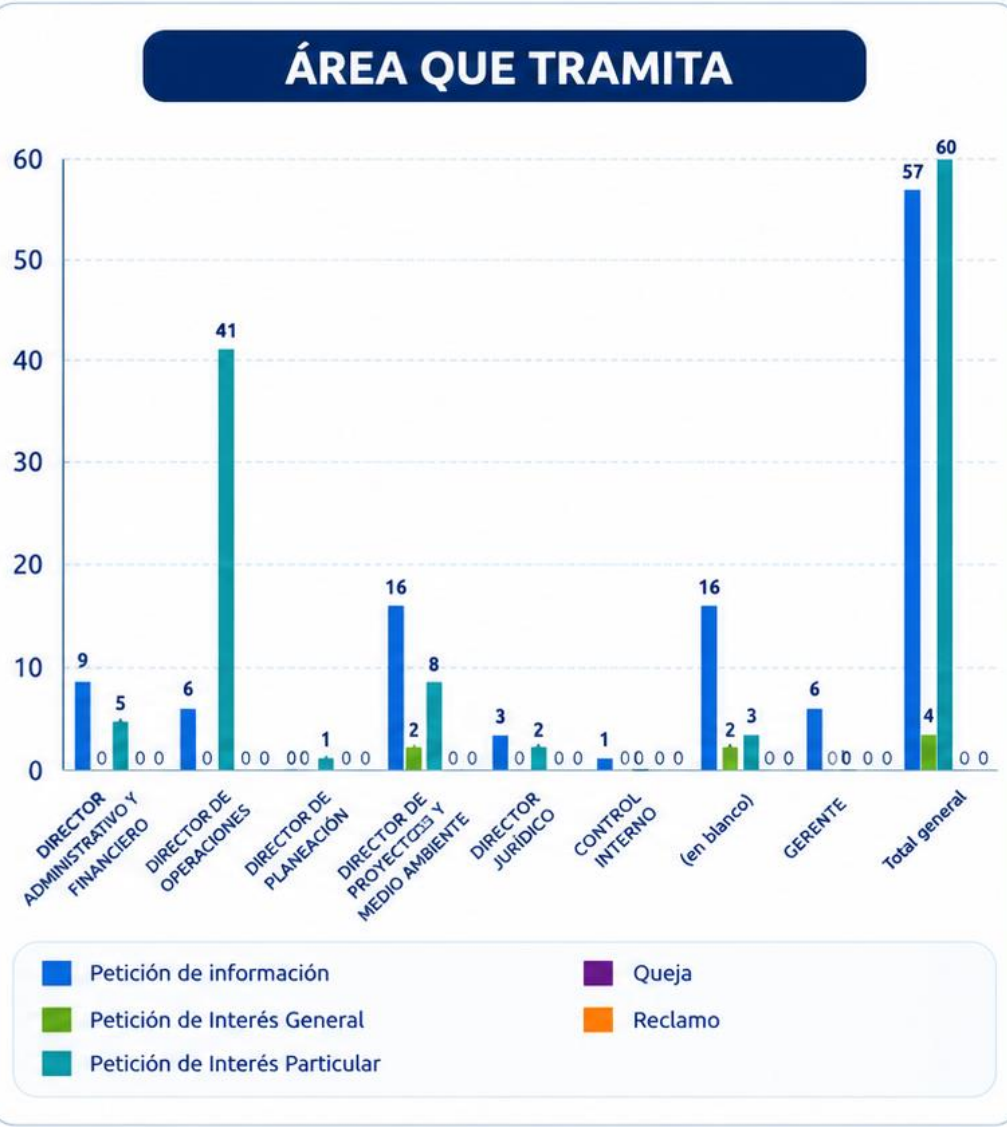
12,40% (15 pqr's)
se respondieron extemporáneamente.

PQRSD RECIBIDAS Y TRAMITADAS POR DEPENDENCIAS

esant
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SANTANDER S.A E.S.P.

ÁREA QUE TRAMITA

Tramitado por	Petición de información	Petición de Interés General	Petición de Interés Particular	Queja	Reclamo	Total general
DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	9	0	5	0	0	14
DIRECTOR DE OPERACIONES	6	0	41	0	0	47
DIRECTOR DE PLANEACIÓN	0	0	1	0	0	1
DIRECTOR DE PROYECTOS Y MEDIO AMBIENTE	16	2	8	0	0	26
DIRECTOR JURÍDICO	3	0	2	0	0	5
CONTROL INTERNO	1	0	0	0	0	1
(en blanco)	16	2	3	0	0	21
GERENTE	6	0	0	0	0	6
TOTAL GENERAL	57	4	60	0	0	121



6. ACCIONES DE SEGUIMIENTO

GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRS



La Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P., a través del profesional jurídico encargado de dar gestión a las solicitudes de la comunidad y grupos de interés realiza **constante seguimiento** a la oportunidad en la respuesta de las PQRSD radicadas.

Una vez recibidas y como lo indica el procedimiento todas son gestionadas a través del **Sistema de Gestión Documental SIGED**.

Este aplicativo garantiza la **trazabilidad, control y organización** de cada solicitud.

Quienes dan respuesta desde las diferentes dependencias tienen acceso con **usuario y contraseña**.

7. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

Se recomienda aplicar el mecanismo de prórroga únicamente cuando resulte estrictamente necesario, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015, con el fin de garantizar una respuesta adecuada al solicitante sin vulnerar su derecho fundamental de acceso a la información.

Asimismo, es fundamental fomentar una cultura de gestión eficiente de las PQRS, implementando acciones de seguimiento que optimicen los tiempos de respuesta y reduzcan posibles demoras. Estas medidas contribuyen a prevenir reclamaciones legales y a fortalecer la imagen institucional.

En términos generales, la entidad debe robustecer sus procesos de gestión, asegurando la atención y cierre oportuno de las solicitudes dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.